

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, ATMOSFER  
TOKO DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI KASUS PADA TERAS ATAS COFFE SURABAYA)**



**Oleh:**

**FABTAGHUN HAQIQI  
NPM: 15.1.02.10116**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2020**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, ATMOSFER  
TOKO DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI KASUS PADA TERAS ATAS COFFE SURABAYA)**



**Oleh:**

**FABTAGHUN HAQIQI  
NPM: 15.1.02.10116**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2020**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, ATMOSFER  
TOKO DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI KASUS PADA TERAS ATAS COFFE SURABAYA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Oleh :**

**FABTAGHUN HAQIQI  
NPM: 15.1.02.10116**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2020**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, ATMOSFER  
TOKO DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI KASUS PADA TERAS ATAS COFFEE SURABAYA)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**FABTAGHUN HAQIQI**  
**NPM : 15.1.02.10116**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 16 April 2020**

**Susunan Tim Penguji :**

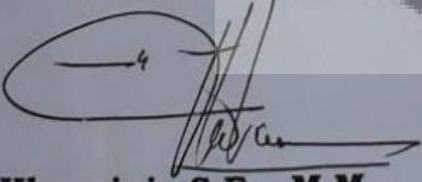
**Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.**

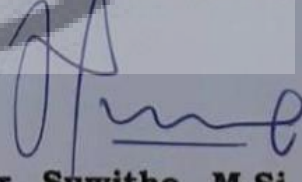
**Anggota : 1. Dr. Hendri Soekotjo, M.M.  
2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

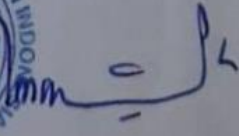

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Dr. Khuzaini, S.E., M.M.**

  
**Dr. Suwitho, M.Si**

**Ketua STIESIA**

  
  
**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Fabtaghun haqiqi

Npm : 15.1.02.10116

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYAN, ATMOSFER TOKO DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA TERAS ATAS COFFEE SURABYA).**

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 16 April 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 16 April 2020  
Yang membuat pernyataan



Fabtaghun Haqiqi

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Fabtaghun Haqiqi  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : lamongan, 30 Maret 1997  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga) / 1 (Satu)  
Alamat Rumah : Jl. Kenanga Rt 05 Rw 03  
Sumuran Paciran Lamongan  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Kunjali  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Kenanga Rt 05 Rw 03  
Sumuran Paciran Lamongan  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Guru MI

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di MIM 17 Sumuran tahun 2009
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 1 Paciran tahun 2012
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 1 Paciran tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I-IX	2015-2020	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Fabtaghun Haqiqi

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahamat-nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYAN, ATMOSFER TOKO DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA TERAS ATAS COFFEE SURABYA)” dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Khuzaini, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dengan sabar selama penulisan skripsi.
4. Ibu Eka Yulianti S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah banyak memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.



5. Bapak dan Ibu dosen, serta staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan
6. Kedua orang tua saya tercinta yang tak henti-hentinya selalu menyayangi, mendoakan serta memberi dukungan baik moral maupun materil.
7. Sahabat-sahabat terbaik saya Windia, Umi, Fandi, Habib, dan teman teman kos saya, Angga, wahyu, Olsen, Kiki, Ardi dan Agung yang selalu membantu dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta seluruh teman-teman SM-4 tercinta angkatan 2015 yang berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan perkuliahan dan terima kasih telah memberikan banyak pelajaran berarti selama saya berkuliah.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 16 April 2020

Fabtaghun Haqiqi



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	10
2.1.1 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	10
2.1.2 Citra Merek .....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4 Atmosfer Toko .....	16
2.1.5 Harga.....	19
2.1.6 Keputusan Pembelian.....	22
2.1.7 Penelitian Terdahulu .....	24
2.2 Rerangka Konseptual .....	29
2.2.1 Pengertian Rerangka Konseptual.....	29
2.2.2 Tujuan Pembuatan Rerangka Konseptual .....	30
2.2.3 Gambar Rerangka Konseptual .....	30
2.3 Perumusan Hipotesis.....	30
2.3.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian .....	31

2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	31
2.3.3 Pengaruh Atmosfer Toko terhadap Keputusan Pembelian .....	32
2.3.4 Pengaruh Harga Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	33
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	35
3.1.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2. Teknik Pengambilan Sampel .....	36
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Jenis Data .....	37
3.3.2 Sumber Data.....	37
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	38
3.4.1 Variabel.....	38
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.5. Teknik Analisis Data.....	44
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	45
3.5.2 Uji Instrumen Data.....	45
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	49
3.5.6 Uji Hipotesis .....	51
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	52
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	52
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	53
4.1.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	54

4.2 Uji Instrumen Data.....	58
4.2.1 Uji Validitas Dan Reabilitas .....	58
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
4.2.4 Uji Kelayakan Model.....	66
4.2.5 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
4.2.6 Uji Hipotesis (Uji t) .....	67
4.3 Pembahasan.....	69
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Keterbatasan.....	75
5.3 Saran .....	75
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>77</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Mapping Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2. Pengukuran Variabel.....	38
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	54
Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	55
Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Atmosfer Toko .....	56
Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga .....	57
Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian .....	58
Tabel 10. Hasil Uji Validitas .....	59
Tabel 11. Hasil Uji Reabilitas.....	60
Tabel 12. Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 13. Hasil Uji Multikolinieritas.....	62
Tabel 14. Uji Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 15. Hasil Uji F.....	66
Tabel 16. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	67
Tabel 17. Hasil Uji t.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahap-tahap Keputusan Pembelian.....	24
Gambar 2. Rerangka Konseptual .....	30
Gambar 3. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot .....	61
Gambar 4. Gambar <i>Scatterplot</i> .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. Tabulasi Hasil Kuisisioner
3. Hasil Olahan Data SPSS
4. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Surat Pengantar Ijin Riset dari Stiesia
7. Surat Pernyataan
8. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian
9. Hasil Plagiasi

